



Rapport d'évaluation finale

Plan grand froid *2012 - 2013*

Relais Social de *La Louvière*

Dominique DEBELLE, Coordinateur général

Caroline MOREAU, assistante sociale



DIRECTION GENERALE OPERATIONNELLE
DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTE
Avenue Gouverneur Bovesse, 100 B-5100 NAMUR (Jambes) . Fax : 081 32 37 80
Tél. : Direction générale – Action sociale et Santé : 081 32 72 11 . Pouvoirs locaux : 081 32 37 11

I. Rapport quantitatif

Description des actions

1. Picardie Laïque – Relais de La Louvière – l'Abri de nuit « le Tremplin »

Activités du service (type de structure)¹ : Accueil de soirée.

Projet particulier :

La capacité d'accueil de l'abri de nuit « le Tremplin » passe de 12 lits à 16 lits en période hivernale.

L'abri de nuit nous sollicite en vue d'acquérir :

- *les consommables utiles à la distribution de soupe chaude lors de l'accueil de soirée et de consommables utiles à la distribution d'une collation matinale.*
- *pour l'achat de vêtements et sous vêtements adaptés (caleçons, chaussettes, pampers, chemisettes, petites culottes)*
- *Chaque article sera commandé en quantité suffisante pour pouvoir traiter les situations d'urgence (Les tailles M, L et XL seront privilégiées).*
- *pour renforcer les stocks des produits d'hygiène mis à la disposition des usagers (gel douche, dentifrice,...) vu le renforcement de la capacité d'accueil.*
- *pour les besoins d'hygiène de la population (acquisition d'essuies supplémentaires, gants de toilette, produit désinfectant pour les mains,..)*

Plages horaires (heures d'ouverture) : *L'abri de nuit ouvre ses portes 7 jours sur 7 de 20h à 8h.*

Public cible : *Le public ciblé par l'abri de nuit est toujours celui figurant au sein du décret du 12 février 2004 visant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales comme les majeurs, les mineurs émancipés, les pères mineurs, les mères mineures et les mineures enceintes, caractérisés par une fragilité psychosociale ou matérielle, et se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome, ainsi que les enfants qui les accompagnent.*

¹ Se référer aux types de structure définis par l'IWEPS

L'abri de nuit « le Tremplin accueil » :

- des femmes et des hommes seuls
- des couples
- des familles (maximum 4 personnes)

Pouvoir organisateur : Picardie Laïque A.S.B.L.

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social Urbain de La Louvière (Frais de personnel) et P.C.S. de la Ville de La Louvière (Frais de fonctionnement)

Nombre ETP au 31 décembre : 6 ETP (1 A.S., 2 éducateurs A1 et 3 éducateurs A2)

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : 6 ETP

2. CPAS de La Louvière – Dispositif d'Urgence Sociale

Activités du service (type de structure)² : Urgence Sociale

Projet particulier :

En cas de problème lié aux grands froids, le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS de La Louvière reste le service central pouvant apporter des réponses diverses.

Au niveau de l'hébergement réservé aux situations d'urgence, des logements « d'urgence » - pour une capacité totale de 15 lits- permettent d'héberger les personnes en situation d'extrême dénuement social.

Le Dispositif d'Urgence Social du CPAS de La Louvière nous sollicite en vue d'acquérir entre 12 et 15 appareils de chauffage à pétrole selon les deux types suivants :

- Catalyseur laser fonctionnant sur prise électrique (minimum de 2 ampères utiles)
- Catalyseurs à rayonnement autonome offrant un appoint mobile pour les personnes n'ayant pas d'électricité.

Plages horaires (heures d'ouverture) : Le Dispositif d'urgence Sociale est disponible 24h/24.

Public cible : Les personnes en situation d'urgence peuvent faire appel au Dispositif d'Urgence Sociale

Pouvoir organisateur : C.P.A.S. de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social Urbain de La Louvière (Frais de personnel et de fonctionnement)

² Se référer aux types de structure définis par l'IWEPS

Nombre ETP au 31 décembre : 3 ETP assistants sociaux

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : 3

3. Picardie Laïque – Relais de La Louvière – Centre d'accueil de jour « le 109 »

Activités du service (type de structure)³ : Centre d'accueil de jour

Projet particulier : Extension des horaires et distribution d'un repas chaud le midi :

- *L'objectif visé est de permettre aux usagers de se protéger du froid en leur offrant l'opportunité de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et, ce, jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.
Pour la réalisation de ce projet, Picardie Laïque souhaitait engager 2 éducateurs (1 éducateur A1 et 1 éducateur A2) à plein temps pour 5 mois afin de pouvoir assurer l'ouverture 7 jours sur 7 du dispositif.*

- *Le Centre d'Accueil de jour "Le 109", nous demandait de financer la distribution d'un repas chaud du lundi au samedi durant toute la période hivernale.
En vue de permettre cet accès à tous, en période hivernale, il ne sera plus demandé de participation de l'utilisateur quant au versement de l'euro symbolique à chaque repas reçu.
Notons que pour le dimanche, les usagers cuisinent eux-mêmes le repas sur base de produits frais achetés.*

Plages horaires (heures d'ouverture) : L'accès actuel au dispositif "109" est prévu :

Horaire habituel (hors période hivernale)	Horaire période Hivernale
<ul style="list-style-type: none">• Du lundi au vendredi : de 9h à 15h30• Les deux premiers week-ends du mois :<ul style="list-style-type: none">▸ Pas d'accueil• Les deux derniers week-ends du mois :<ul style="list-style-type: none">▸ de 10h à 15h00, l'ouverture est assurée par l'équipe Educmobile du C.P.A.S.	<ul style="list-style-type: none">• Du lundi au vendredi : de 9h à 20h00• Les 2 premiers week-ends du mois : L'équipe éducative de renforcement assurera :<ul style="list-style-type: none">▸ Le Samedi de 12h30 à 20h00▸ Le Dimanche de 13h30 à 20h00• Les 2 derniers week-ends du mois :<ul style="list-style-type: none">▸ de 10h à 15h00, l'ouverture est assurée par l'équipe Educmobile du C.P.A.S.

³ Se référer aux types de structure définis par l'IWEPS

Public cible :

Pour rappel en 2011, vu l'influence d'usagers, le 109, a revu ses conditions d'accessibilité qui sont :

‣ **Catégorie 1** : *Usager prioritaire*

Deux critères : Occupation de l'espace public et utilisation de formules d'hébergement d'urgence.

- Les sans-abri vivant à la rue et/ou venant d'un hébergement d'urgence.
- Les sans-papiers vivant à la rue et/ou venant d'un hébergement d'urgence.

‣ **Catégorie 2** : *Personnes pouvant avoir accès sous conditions*

Les mal logés sont désormais définis comme personnes en habitat précaire.

Cette catégorie de personnes comprend deux sous-groupes :

- Les personnes sans logement : Personnes en foyers d'hébergement pour sans-abri, en logement d'insertion, logement provisoire, en logement de transit, en hébergement pour immigrés, en sortie d'institutions pénales et en sortie d'institutions médicales, en logement d'accompagnement pour ex. sans-abri.
- Les personnes en logement précaire : Les personnes hébergées chez des tiers (famille ou amis), occupant illégalement un logement, les personnes menacées d'expulsion et les personnes menacées de violence domestique pour des incidents enregistrés par la Police.

Pour ces personnes, l'accès au 109 est autorisé pour autant qu'il y ait une place disponible vu que la priorité est accordée aux personnes vivant en rue et/ou venant d'un hébergement d'urgence.

Pouvoir organisateur : Picardie Laïque A.S.B.L.

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social Urbain de La Louvière (Frais de personnel) et P.C.S. de la Ville de La Louvière (Frais de fonctionnement)

Nombre ETP au 31 décembre : 3 ETP (1 assistante sociale et 2 éducateurs)

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : 3

4. CPAS de La Louvière – Educmobile

Activités du service (type de structure)⁴ : Travail de rue

Projet particulier :

L'équipe des éducateurs va à la rencontre de toute personne se trouvant en errance dans la rue à La Louvière et veille à impulser une dynamique d'accroche.

En plus du travail d'écoute et de soutien, l'équipe pourra au cas par cas proposer un accompagnement physique à l'usager en l'orientant vers un service pouvant apporter une réponse à sa demande.

L'équipe des educmobiles du CPAS de La Louvière nous sollicite en vue d'acquérir des vestes d'hiver qui sont frappées des logos CPAS, Relais Social et Région Wallonne en comportant l'indication « Educmobile ».

Cela permettra d'identifier plus facilement, aux yeux du public, l'équipe éducative et de favoriser les contacts en cas de situation difficile des usagers.

Durant l'année, l'équipe des Educmobiles du CPAS de La Louvière assure l'ouverture du centre d'accueil de jour les 2 derniers week-ends de chaque mois de 10h à 15h00.

Public cible : Les personnes sans abris se trouvant en rue.

Pouvoir organisateur : C.P.A.S. de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social de La Louvière (Frais de personnel)

Nombre ETP au 31 décembre : 2 éducateurs A1

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : 2

5. CPAS de La Louvière – Relais Santé

Activités du service (type de structure)⁵ : Axe Santé

Projet particulier :

Le service organise une permanence du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 13h à 16h au sein du dispensaire du Relais Santé.

De plus, dans le cadre du plan hivernal, l'équipe intensifie son travail d'accroche en rue, propose de la soupe, du café aux usagers, distribue le cas échéant des vêtements adaptés et veille à apporter les soins aux personnes ayant un besoin particulier à ce niveau. Elle est aussi chargée d'orienter les usagers vers les services de soins traditionnels.

⁴ Se référer aux types de structure définis par l'IWEPS

⁵ Se référer aux types de structure définis par l'IWEPS

Le relais Santé nous sollicite en vue d'acquérir :

- des sous vêtements adaptés (écharpes, chemisettes, chaussettes, slips, soutiens gorge, gants,..)
Chaque article sera commandé en quantité suffisante pour pouvoir traiter les situations d'urgence (Les tailles S, M, L et XL seront privilégiées).
- du café, du lait, du sucre et de la soupe pour offrir une boisson chaude aux usagers.

Plages horaires (heures d'ouverture) : Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h.

Public cible : Les personnes en grande précarité.

Pouvoir organisateur : C.P.A.S. de La Louvière

Pouvoir subsidiant principal : Relais Social via subside spécifique sur l'enveloppe « projets ».

Nombre ETP au 31 décembre : 2 infirmiers TP

dont nombre ETP subsidié via le Relais Social : 2

6. Les autres acteurs actifs dans le cadre du Plan Grand Froid (non subventionnés)

L'asbl Psy Chic

Activités du service (type de structure)⁶ : Accueil de jour et travail de rue.

Projet particulier :

Les deux psychologues mobiles à travers leurs maraudes et les contacts pris avec les institutions, apportent un soutien aux plus démunies et tentent de (re)créer du lien avec les personnes plus « chaotiques ».

Plages horaires (heures d'ouverture) :

Les deux psychologues ont un horaire couvrant au maximum la semaine :

- Le lundi, le mercredi et le jeudi de 9h à 17h
- Le 1^{er} mercredi de chaque mois de 13h à 22h
- Le vendredi de 14h à 17h30

Public cible : Les personnes en grande précarité sociale ayant des troubles psychologiques et/ou psychiatriques nécessitant une orientation adaptée.

⁶ Se référer aux types de structure définis par l'IWEPs

Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers : **Subvention attribuée sur la période initiale du P.G.F. (5 mois)**

Opérateurs	Actions	Financées par	Intervention Pouvoirs Publics Belges	
			Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
<i>Picardie Laïque – Centre de jour</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Extension de l’horaire de l’horaire d’accueil de jour en soirée et les 2 derniers week-ends de chaque mois. - Distribution de repas chauds du lundi au Samedi 	Relais Social Urbain	35 500 € (1 éducateur A1 et 1 éducateur A2 TP)	4 500 € en repas chauds 6 jours sur 7
<i>Picardie Laïque – Abri de nuit</i>	Achat de vêtements et de consommables	Relais Social Urbain		1600 € en consommables alimentaires, produits d’hygiène, fonctionnement et sous-vêtements
<i>CPAS de La Louvière – DUS</i>	Achat de chauffage	Relais Social Urbain		2 500 € pour acquisition de 12 à 15 appareils de chauffage à pétrole (laser et à rayonnement)
<i>CPAS de La Louvière – Relais Santé</i>	Achat de vêtements et de consommables	Relais Social Urbain		650 € Sous-vêtements et consommables
<i>CPAS de La Louvière – Educmobile</i>	Achat de vêtement de travail adapté aux températures hivernales (Veste marquée des logos CPAS – RW – RSU)	Relais Social urbain		250 € pour deux vestes hivernales utiles aux maraudes

Synthèse des opérateurs subventionnés et moyens financiers : **Subvention attribuée sur la période d'extension du P.G.F. (15 jours avril 2013)**

Opérateurs	Actions	Financées par	Intervention Pouvoirs Publics Belges	
			Frais personnel (ETP & période)	Frais fonctionnement
<i>Picardie Laïque – Centre de jour</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Extension de l'horaire de l'horaire d'accueil de jour en soirée et les 2 derniers week-ends de chaque mois. - Distribution de repas chauds du lundi au Samedi 	Relais Social Urbain	3500 € (1 éducateur A1 et 1 éducateur A2 TP)	500 € en repas chauds 6 jours sur 7
<i>Picardie Laïque – Abri de nuit</i>	Achat de vêtements et de consommables	Relais Social Urbain		500 € en consommables alimentaires, produits d'hygiène, fonctionnement et sous-vêtements
<i>CPAS de La Louvière – Relais Santé</i>	Achat de vêtements et de consommables	Relais Social Urbain		500 € en consommables pour l'accueil aux permanences du Relais Santé
		Total	5 000 €	

I) Données statistiques :

1) Axe de l'hébergement d'urgence

1.1) Les nuitées

Opérateurs	Nbre lits disponibles	Hiver actuel			Hiver précédent		
		Nbre nuitées	Nbre hommes (diff.)	Nbre femmes (diff.)	Nbre nuitées	Nbre hommes (différents)	Nbre femmes (différents)
<i>Picardie Laïque – Abri de nuit</i>	16	2213	92	23	2008	68	30
			L'abri de nuit a accueilli 1 enfant			L'abri de nuit a accueilli 14 enfants	
<i>CPAS de La Louvrière – DUS</i>	15	65	10	10	241	8	10
						20 enfants ont été hébergés par le DUS	
TOTAL	31	2278	102	33	2249	76	40

Comparativement au P.G.F. 2011-2012, nous observons qu'il y a eu un peu plus de nuitées enregistrées (différence de 29 nuitées) pour plus d'usagers ayant accédé à l'hébergement d'urgence (135 personnes différentes cet hiver pour 116 personnes différentes l'hiver 2011-2012, soit 19 personnes de plus).

Nous observons toutefois que cette augmentation des nuitées est davantage rencontrée à l'abri de nuit (205 nuitées de plus que l'hiver précédent pour 17 usagers de plus) alors que le Dispositif d'Urgence Sociale a enregistré 176 nuitées de moins que l'hiver 2011-2012) pour un nombre quasiment équivalent d'usagers aidés via les logements D.U.S.

La proportion Hommes/femmes garde la même tendance majoritaire au niveau du recours à l'hébergement d'urgence sur ces deux années de comparaison :

- *Hiver 2012-2013 : 75 % d'hommes – 25 % de femmes*
- *Hiver 2011-2012 : 65 % d'hommes – 35 % de femmes*

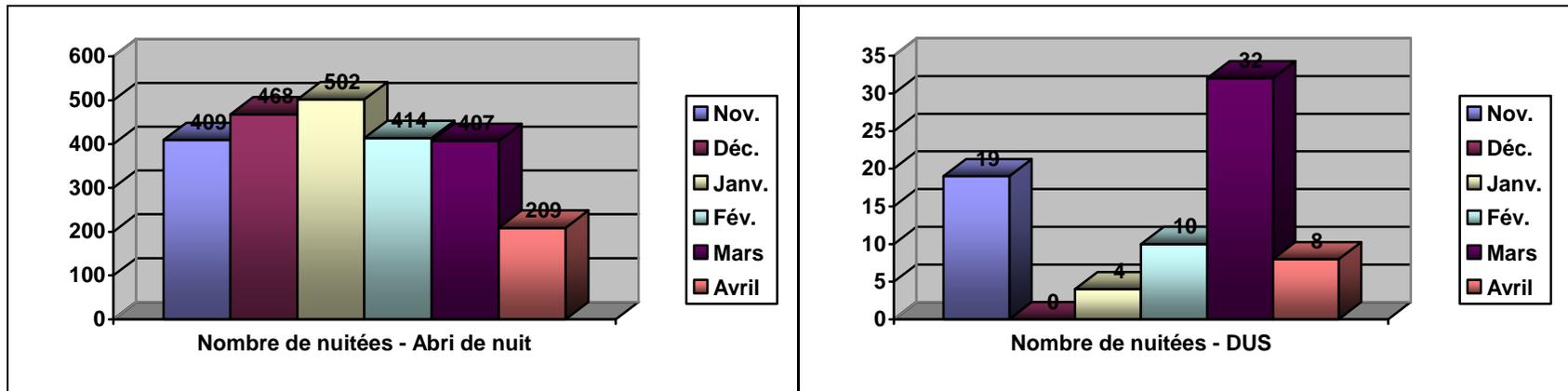
Focus sur la période extension du 1^{er} au 15 avril 2013 :

Abri de nuit : 209 nuitées

- *32 hommes différents et 4 femmes différentes*
- *7 primo utilisateurs hommes et 1 femme*
- *9 personnes ont été refusées (manque de place, sanction, arrivée tardive)*

DUS : 8 nuitées

- *2 hommes différents et 1 femme*
- *6 refus (hors entité, manque de collaboration)*



Nous voyons sur ce graphique un pic de fréquentations à l’abri de nuit en janvier 2013 alors que les conditions climatiques étaient assez difficiles (offensives répétées des grands froids).

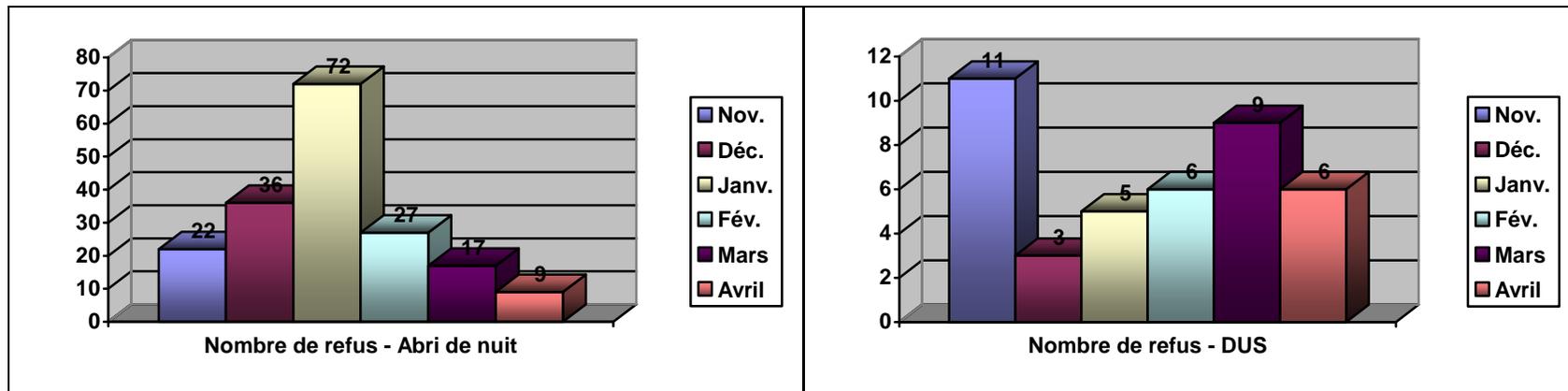
Le D.U.S. quant à lui observe un pic de nuitées en mars 2013 qui s’explique par la présence d’usagers qui étaient en démarche d’insertion et qui nécessitaient un hébergement plus long le temps d’entrer dans un autre dispositif de type « Maison d’accueil ».

1.2.) Le nombre de refus :

Opérateurs	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Abri de nuit – le Tremplin	22	36	72	27	17	174
DUS	11	3	5	6	9	34
	33	39	77	33	26	208

Dans le cadre du P.G.F. 2012-2013, nous avons enregistré 208 refus pour 92 refus l'hiver précédent, soit 66 % de plus.

C'est à l'abri de nuit que nous avons observé le plus grand nombre de refus (174 pour 51 l'hiver 2011-2012) alors que le D.U.S. malgré les 34 refus enregistrés à été amené à prononcer moins de refus qu'en 2011-2012 (41 refus à l'époque, soit 7 de moins).



C'est en janvier 2013 lors des grands froids que l'abri de nuit a rencontré le plus de refus (72 refus) alors que le D.U.S. n'enregistre quant à lui que 6 refus. Les personnes n'ayant pas eu accès à l'abri de nuit ne se sont pas forcément tournées vers le D.U.S.

Motifs des refus de l'abri de nuit – le Tremplin :

- *Le manque de place au sein de la structure ;*
- *L'arrivée de personnes au-delà de la tranche d'heure d'accueil et la présentation d'une situation non-urgente ;*
- *Les sanctions de personnes pour non respect du Règlement d'Ordre Intérieur.*

Motifs des refus du Dispositif d'Urgence Sociale

- *Le CPAS de La Louvière n'est pas compétent (L'appelant se trouve en dehors du territoire lors de l'appel au D.U.S.).*
- *Les personnes ne répondent pas à la philosophie du DUS (Personnes ayant des troubles de santé mentale et qui auraient besoin d'un autre type d'hébergement).*
- *Les personnes refusent les propositions de l'équipe des urgentistes (maisons d'accueil ou abri de nuit) car se stabiliser n'est pas leur priorité.*
- *Les personnes en séjour illégal pour lesquelles le C.P.A.S. ne peut légalement pas intervenir (situation d'un couple accompagné de 6 enfants envoyé par un service social de Bruxelles).*

2) Axe de l'Accueil de jour et Accueil de soirée

Opérateurs	Nbre jours d'ouverture		Hiver actuel				Hiver précédent			
	Semaine	Week-end	Fréquentation		Nbre hommes (différents)	Nbre femmes (différents)	Fréquentation		Nbre hommes (différents)	Nbre femmes (différents)
Picardie Laïque – Centre de jour	101	/	975		Voir remarque ci-dessous		1130			
Soutien Educmobile	/	17	193							
TOTAL	118		1168				1 130			

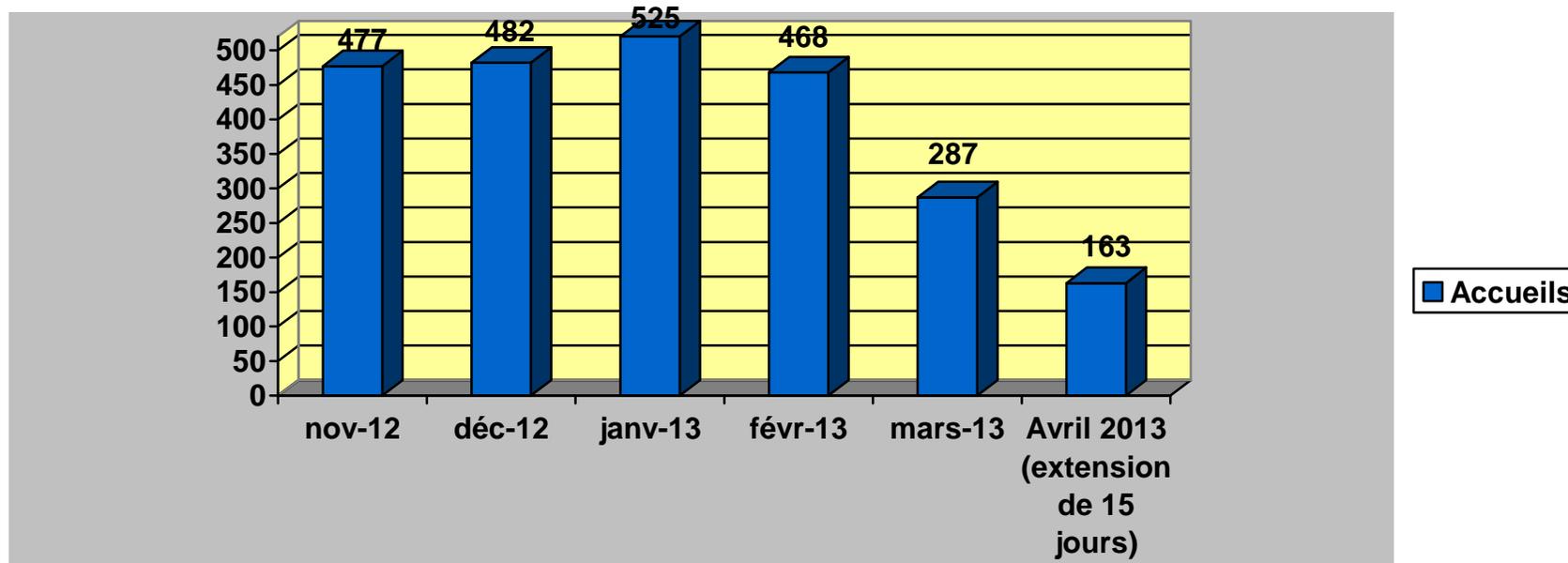
Accueil d'extension horaire :

Opérateurs	Nbre soirées		Hiver actuel				Hiver précédent			
	Semaine	Week-end	Fréquentation		Nbre hommes (différent)	Nbre femmes (différent)	Fréquentation		Nbre hommes (différents)	Nbre femmes (différents)
Picardie Laïque – Centre de jour <i>(extension PGF)</i>	103	19	1071		Voir remarque ci-dessous		519			
TOTAL	122		1071							

Pendant le période du PGF, l'équipe du centre d'accueil de jour et l'extension en soirée ont comptabilisé : **71 personnes différentes soit 58 hommes**

et 13 femmes.

2.1) Répartition mensuelle des accueils globaux :



- En période hivernale du 1^{er} novembre 2012 au 31 mars 2013 :

2 239 accueils globaux ont été réalisés.

Nous voyons qu'au plus froid de l'hiver, un pic de fréquentation a été constaté en janvier 2012.

Le nombre d'accueils a diminué de 38,68 % en mars 2013 par rapport à février 2013 alors que le gel était encore présent.

- En période d'extension du 1^{er} au 15 avril 2013 :

Durant les 15 jours de la période d'extension nous avons enregistré **163 accueils** répartis selon les deux types d'horaires :

- Picardie Laïque Horaire habituel :

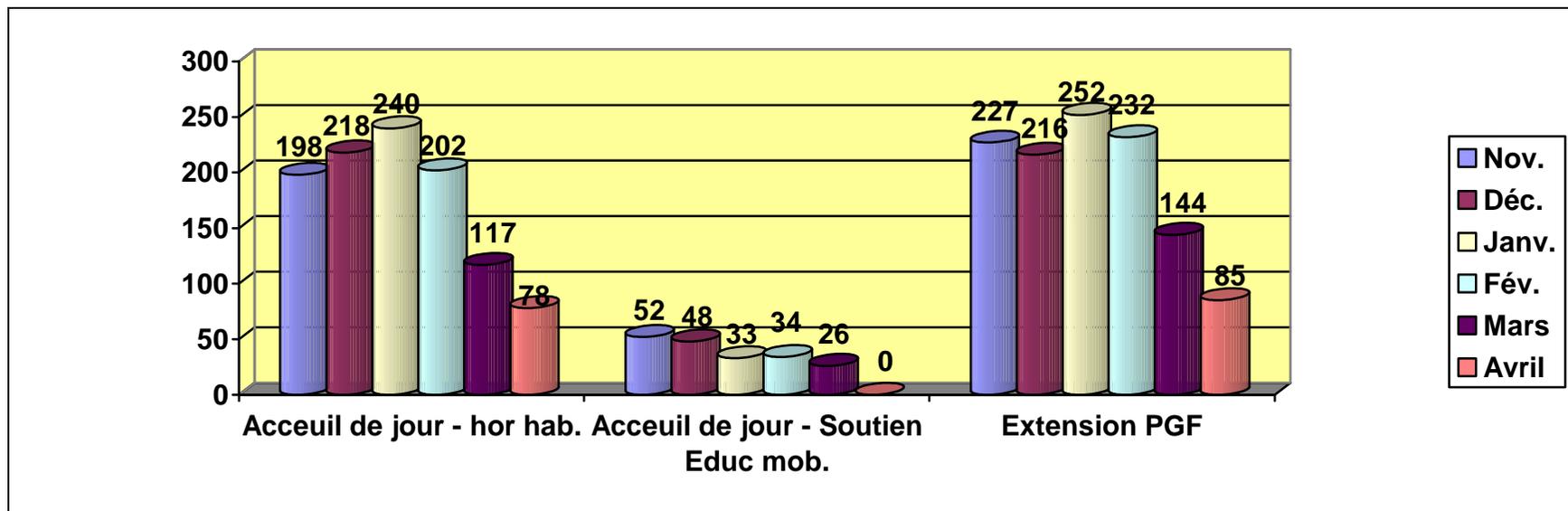
- **78 accueils** en horaire habituel uniquement en semaine
- Nombre de personnes différentes accueillies : 17 hommes et 4 femmes
- Ouverture 9 jours en semaine (l'équipe des éducateurs de rue du CPAS n'a pas ouvert le dispositif le we durant cette quinzaine)

- Picardie Laïque – extension horaire :

- **85 accueils** en extension de soirée uniquement en semaine comme cela était prévu
- Nombre de personnes différentes accueillies : 19 hommes et 4 femmes
- Ouverture 9 jours en semaine (l'équipe n'a pas ouvert le dispositif le we durant cette quinzaine)

2.2) Focus sur les accueils mensuels en fonction du type d'horaire :

Remarque : les chiffres communiqués pour l'extension en soirée comprennent l'extension en soirée et les WE couverts par l'équipe de Picardie Laïque de renfort.



- En période hivernale du 1^{er} novembre 2012 au 31 mars 2013 :

Durant l'horaire de semaine habituel, 975 accueils ont été effectués sur 101 jours d'ouverture avec un pic observé en janvier 2013 (240 accueils).

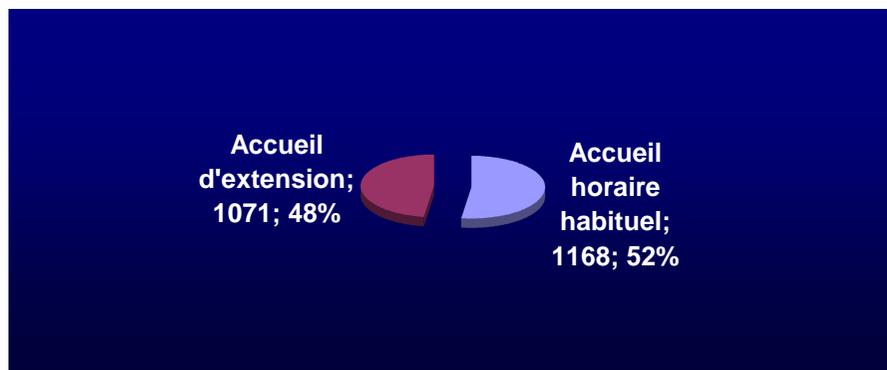
Educmobile a effectué 193 accueils en 17 jours de week-end. Le week-end, c'est au début de l'hiver que les fréquentations étaient quantitativement plus importantes. L'ouverture 2 week-ends/mois par Educmobile représente 16,52 % des accueils en horaire habituel.

L'équipe d'extension à quant à elle effectué 1071 accueils sur 122 jours (103 soirées d'extension et 19 journées de week-end d'extension). Ici aussi pic de fréquentation en janvier 2013 dès l'offensive de l'hiver avec diminution de fréquentation à partir de mars 2013.

- En période d'extension du 1^{er} au 15 avril 2013 :

Nous observons plus d'accueils en horaire d'extension (85 accueils) qu'en horaire habituel (78 accueils) mais ceci s'explique par le fait qu'Educmobile n'a pas ouvert les 2 week-ends de début avril 2013, ce qui aurait sans doute inversé la tendance.

2.3) La pertinence de l'extension d'horaire :



L'horaire d'extension répond à une demande des usagers et nous voyons ici qu'il représente 48 % des accueils globaux, ce qui est assez conséquent.

2.4) La moyenne de la fréquentation du dispositif

En divisant le nombre total d'accueils sur le nombre total de personnes différentes, nous obtenons une médiane indiquant la moyenne de la durée du passage des usagers au sein du Centre de jour.

Cela donne 2 239 accueils/ 71 personnes différentes, soit une moyenne de 31,53 accueils par usager.

Ceci n'exclut pas le fait que certaines personnes ne passent que sporadiquement sur de courtes périodes alors que d'autres utilisent le dispositif de manière plus régulière et assidue.

2.5) Les refus faute de place au Centre de jour

- En période hivernale du 1^{er} novembre 2012 au 31 mars 2013 :

210 refus faute de place ont été enregistrés durant cette période.

Ces refus concernaient 42 personnes différentes dont 35 hommes et 7 femmes.

Dans les faits, les gens qui sont refusés en journée sont invités à se représenter plus tard dans la journée vu que des places se libèreront.

Ils sont donc conviés à effectuer des démarches sociales durant cette période d'attente.

Le système produit hélas un effet pervers car des personnes ne s'inscriront pas dans des démarches sociales pour être certaines de garder leur place au Centre de Jour.

D'autres font pression sur des usagers plus faibles en vue de les dissuader de se rendre au 109. D'autres encore, mentent disant que le dispositif sera fermé, se réservant ainsi un accès certain au dispositif.

Cette situation pose la question de la pertinence d'un centre de jour ayant une capacité d'accueil de 10 places.

Cela semble insuffisant au vu de la demande réelle.

Le dispositif actuel ne permet pas d'augmenter la capacité proposée qui répond aux normes de sécurité légales.

Il ne pourra être possible d'agir sur la capacité d'accueil sans envisager de changer de local.

2.6) Comparatif avec l'hiver 2011-2012 :

*En ce qui concerne l'accueil global au Centre de jour (Horaire habituel + horaire d'extension de semaine et de 2 week-ends/mois), nous enregistrons un total de **2 239 accueils** durant cet hiver 2012-2013 sur 118 jours d'ouverture en horaire habituel et 122 jours de week-ends et de soirées d'extension.*

Durant l'hiver 2011-2012, nous avons enregistré 1 649 accueils mais à l'époque, l'équipe d'extension hivernale n'avait débuté sa mission qu'en janvier 2012.

Nous ne pouvons donc valider la comparaison que sur les seuls chiffres de l'horaire habituel sur les deux années de référence :

- 2012-2013 : 1 168 accueils
- 2011-2012 : 1 130 accueils

38 accueils de plus ont été réalisés cet hiver.

Au niveau de l'accueil en horaire d'extension en soirée et 2 week-ends/mois, nous enregistrons 1 071 accueils sur les 5 mois de 2012-2013 pour 519 accueils sur les 3 mois couverts l'hiver précédent.

3) Axe du Travail de rue

Opérateurs	Hiver actuel			Hiver précédent				
	Nbre contacts		Nbre hommes (différents)	Nbre femmes (différents)	Nbre contacts		Nbre hommes (différents)	Nbre femmes (différents)
<i>CPAS de La Louvière – Educmobile</i>	494		143	43	302		68	30
<i>CPAS de La Louvière – Relais Santé</i>	108		37	5	75		32	7
<i>asbl Psy-Chic</i>	60		7	1	39		13	3
TOTAL	662		187	49	416		113	40

3.1 : Bilan du Travail de rue effectué :

Des maraudes préventives sont effectuées par les éducateurs de rue d'Educmobile (C.P.A.S.), par l'équipe soignante du Relais Santé et par les psychologues de Psy Chic (Service de Santé mentale).

- En période hivernale du 1^{er} novembre 2012 au 31 mars 2013

Nos 3 services inscrits dans un travail préventif en période hivernale ont effectué **235 maraudes** pendant lesquelles **662 contacts** ont été noués avec **236 personnes différentes** (187 hommes et 49 femmes).

- **En période d'extension du 1^{er} au 15 avril 2013 :**

Educmobile et le Relais Santé ont effectué **19 maraudes** pendant lesquelles **40 contacts** ont été noués avec **32 personnes différentes** (29 hommes et 3 femmes) :

- *Educmobile du CPAS de La Louvière :*

- *10 maraudes*
- *Nombre de contacts (interventions) : 18*
- *Nombre de personnes différentes : 16 hommes et 2 femmes*

- *Relais Santé :*

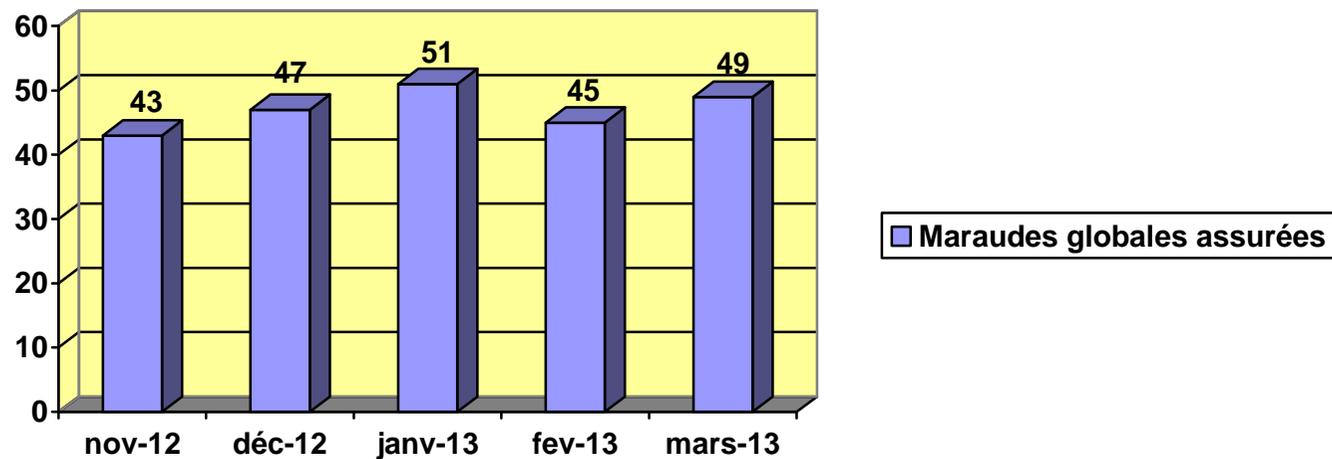
- *9 maraudes*
- *Nombre de contacts (interventions) : 22*
- *Nombre de personnes différentes : 13 hommes et 1 femme*

3.2) Nombre de maraudes :

Maraudes individuelles	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril (Extension)
CPAS de La Louvière – Educmobile 126 maraudes : - 116 en période initiale PGF - 10 en période d’extension P.G.F	23	30	25	19	19	10
CPAS de La Louvière – Relais Santé 58 maraudes : - 49 en période initiale P.G.F. - 9 en période d’extension P.G.F.	7	11	7	11	13	9
asbl Psy-Chic 33 maraudes .	5	4	9	5	10	/

37 Maraudes pluridisciplinaires inter-équipes	7 (Educmobile et Relais Santé) 1 (Relais Santé et Psy Chic)	2 (Educmobile et Relais Santé)	9 (Educmobile et Relais Santé) 1 (Relais Santé et Psy Chic)	8 (Educmobile et Relais Santé) 1 (Educmobile et Psy Chic) 1 (Relais Santé et Psy Chic)	7 (Educmobile et Relais Santé)	/
Total : 254 maraudes En période initiale P.G.F. : 235 En période d'extension P.G.F. d'avril 2013 : 19	43	47	51	45	49	19

3.2) Répartition mensuelle des maraudes globales assurées :



Du 1^{er} novembre 2012 au 15 avril 2013, nos services ont effectué **254 maraudes** (235 durant les 5 mois du P.G.F. initial et 19 durant les 15 jours d'extension d'avril 2013).

Durant les 5 mois du P.G.F., de novembre 2012 à fin mars 2013, **235 maraudes** ont été effectuées et se répartissent de la manière suivante :

- **198 Maraudes individuelles** par service ont été effectuées par les 3 services dont :

- 116 maraudes individuelles par les éducateurs d'Educmobile ;
- 49 maraudes individuelles par l'équipe soignante du Relais Santé ;
- 33 maraudes individuelles par les psychologues mobiles de Psy Chic.

- **37 Maraudes pluridisciplinaires** ont été effectuées dont :

- 33 par les éducateurs Educmobile et l'équipe soignante du Relais Santé ;
- 3 par l'équipe du Relais Santé avec les psychologues Psy Chic ;
- 1 par les éducateurs Educmobile et un psychologue de Psy Chic.

Les maraudes pluridisciplinaires représentent donc 15,74 % du travail global d'accroche en rue.

Au niveau de l'offre globale mensuelle en maraudes, nos services ont intensifié les maraudes préventives en janvier 2013 lors de l'arrivée du grand froid et ont poursuivi leurs efforts jusqu'à la fin de l'hiver.

4) Axe Relais santé (missions réalisées au sein du dispensaire)

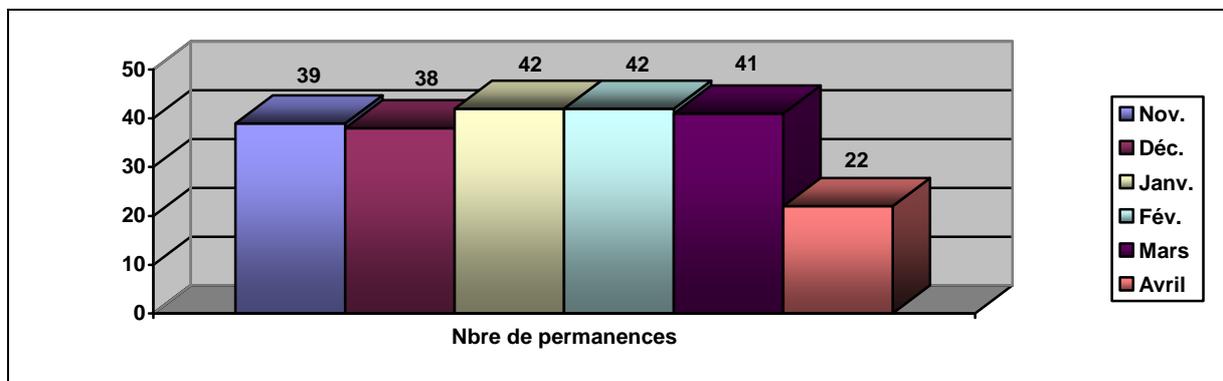
	Nbre contacts	Nbre personnes	Types de demandes						
			médicales	sociales	assuétudes	santé mentale	soins hygiène	repos	autre
PGF	294	294	140	16	40	71	24	107	164
Ext PGF	41	41	18	28	12	8	14	20	20
Total	335	335	158	44	52	73	38	127	184

Durant la période hivernale initiale de novembre 2012 à fin mars 2013, le Relais Santé a ouvert 202 permanences et a recensé 294 contacts.

Durant les 15 jours d'extension d'avril 2013, 22 permanences ont été organisées le matin et l'après-midi pour 41 contacts recensés.

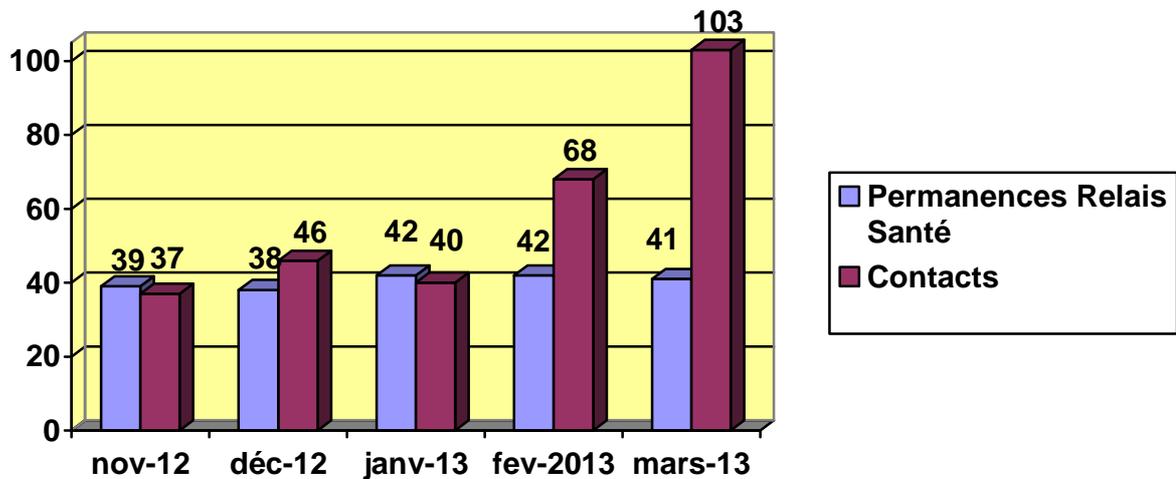
4.1) Les permanences du Relais Santé :

Sur Les 5 mois Du P.G.F. 2012-2013, **202 permanences** ont été tenues matin et après-midi pour un total de **294 contacts**.



Pendant la période la plus froide de l'hiver, le service a intensifié l'offre de permanences à la population.

4.2) Données mensuelles des permanences et des contacts :



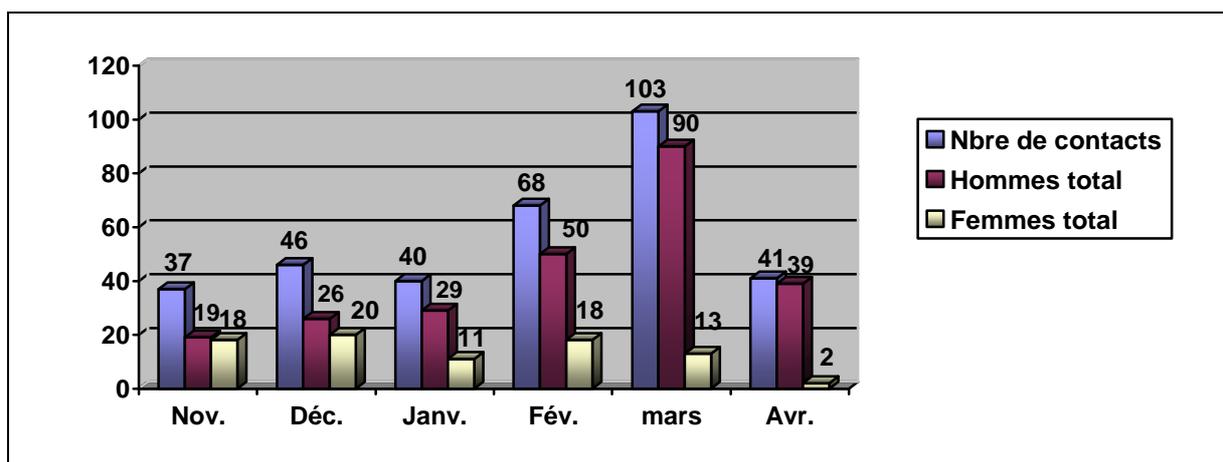
Sur les 5 mois du P.G.F. initial, **294 contacts** ont été recensés.

Le pic des contacts a eu lieu en mars 2013 avec 103 contacts à cette période.

L'augmentation significative s'est amorcée à partir de février 2013 qui comprenait 68 contacts malgré un nombre quasiment identique de permanences offertes aux usagers.

Nous pouvons poser l'hypothèse que plus l'hiver avançait avec une présence quasi permanente du gel durant le 1er trimestre 2013 et plus les usagers avaient besoin de soins divers, ce qui expliquerait l'augmentation des contacts au sein du service.

4.2.1) Répartition mensuelle par sexe des contacts adressés :



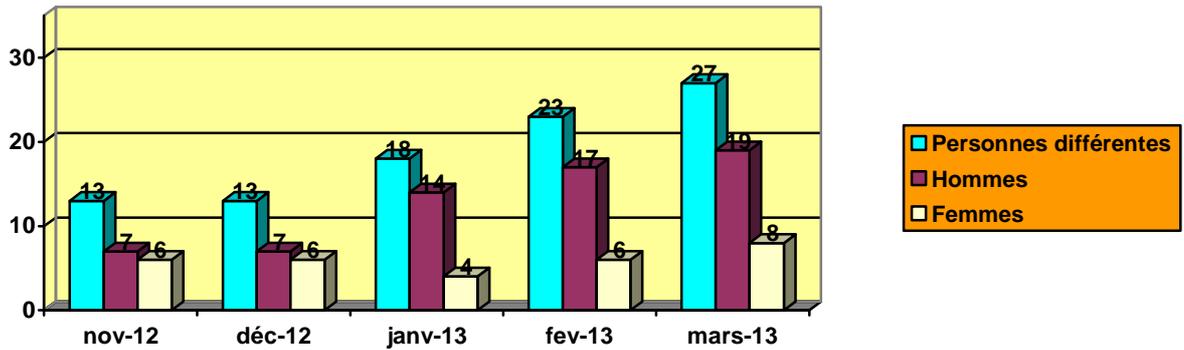
Nous voyons que les contacts touchent essentiellement les hommes avec un pic observé en mars 2013. Le pic observé chez les femmes se situait en décembre 2012.

4.3) Données relatives à la population :

Pour toute cette période hivernale, extension incluse, le service a travaillé avec **68 personnes différentes** (49 hommes et 19 femmes).

N.B. : Le nombre global de personnes différentes n'est pas le simple total des personnes différentes accueillies chaque mois.

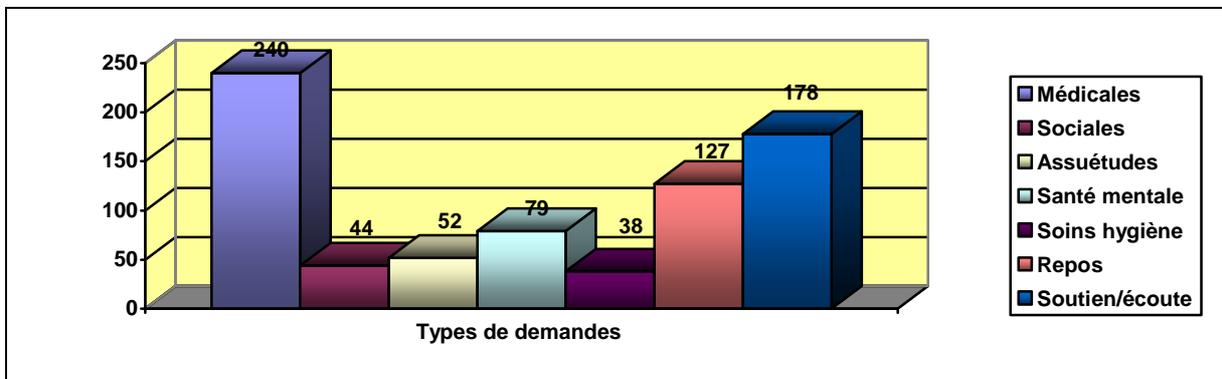
Focus mensuel :



Nous voyons sur ce graphique qu'il y a eu depuis novembre 2012 une augmentation exponentielle d'utilisateurs qui ont activé le Relais Santé au fur et à mesure qu'on avance dans l'hiver.

4.4) Les demandes des usagers :

L'item « autre » : Dans cet item, on retrouve majoritairement le soutien apporté par l'équipe.



Pour toute la durée de l'hiver incluant aussi la période d'extension d'avril 2013, les usagers rencontrés par le service ont exprimé **758 demandes** dont les plus importantes au niveau de la représentativité quantitative sont :

- Le besoin médical incluant les soins et le fait de pouvoir consulter un médecin (240 demandes, soit 31,66 % des demandes globales) ;
- Le besoin de soutien psychologique (178 demandes, soit 23,48 % des demandes globales) ;

- *Le besoin de repos au sein du Relais Santé (127 demandes, soit 16,75 % des demandes globales)*

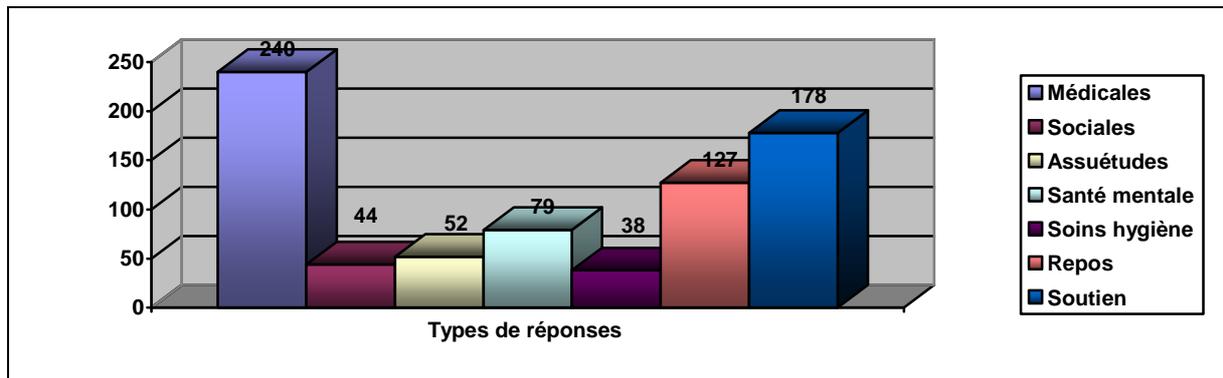
Notons que les demandes en lien avec la santé mentale représentent 10,42 % des demandes globales (79 demandes).

4.4.1) Répartition mensuelle des demandes :

Mois	Personnes différentes	Médicale	Demande sociale	Assuétudes	Santé mentale	Soins d'hygiène	Repos	Soutien/écoute
Novembre 2012	13	16	2	13	13	0	15	14
Décembre 2012	13	40	4	0	18	4	20	20
Janvier 2013	18	46	0	6	9	1	14	14
Février 2013	23	48	4	9	14	5	27	42
Mars 2013	27	63	6	12	17	14	31	68
Sous-total P.G.F. 5 mois	629 demandes	213	16	40	71	24	107	158
Extension de 15 jours avril 2013	20	27	28	12	8	14	20	20
Total global	758 demandes	240	44	52	79	38	127	178

La répartition mensuelle montre qu'il y a eu de nombreuses demandes en mars 2013, ce qui est logique vu que c'est en cette période que le service a davantage été activé par de nouvelles personnes.

4.6) Les réponses du service au regard des demandes :



Toutes les demandes ont été traitées par le service et dès lors, nous obtenons un graphique similaire à celui de la demande.

Au niveau de la réponse médicale, le Relais Santé offre 3 services distincts :

- Des consultations de Médecins généralistes ;
- Des soins dans le local réservé à cet effet au Relais Santé ;
- Des soins d'hygiène grâce à la douche installée au sein du dispositif

4.6.1) Les consultations médicales de Médecins du Monde :

Au sein du local du Relais Santé, tous les mercredis en matinée sont offertes des consultations par des Médecins généralistes volontaires chez Médecins du Monde.

82 consultations médicales ont été recensées (73 durant les 5 mois du P.G.F. 2012-2013 et 9 pendant l'extension d'avril 2013).

	Nov 2012	Déc 2012	Janv 2013	Fev 2013	Mars 2013	Extension avril 2013 (15 jours)
<i>Nbre consultation de médecin</i>	9	12	16	14	22	9

Nous observons la même tendance que celle rapportée lors des permanences du Relais Santé, à savoir un pic d'utilisation en mars 2013 puisque nous avons vu que les usagers activaient plus le Relais Santé à cette période là.

4.6.2) Les soins de l'équipe infirmière

158 soins ont été dispensés par l'équipe du Relais Santé.

- Répartition mensuelle des 158 soins dispensés par le service :

	Nov 2012	Déc 2012	Janv 2013	Fev 2013	Mars 2013	Extension avril 2013 (15 jours)
<i>Nbre de soins effectués</i>	7	28	30	34	41	18

4.6.3) Les soins d'hygiène

38 soins d'hygiène ont été dispensés par l'équipe du Relais Santé.

- Répartition mensuelle des 38 soins dispensés par le service :

	Nov 2012	Déc 2012	Janv 2013	Fev 2013	Mars 2013	Extension avril 2013 (15 jours)
<i>Nbre de soins effectués</i>	0	4	1	5	14	14

C'est à la sortie de l'hiver que nous voyons une augmentation des soins dispensés.

En vue de permettre une comparaison avec les statistiques du prochain P.G.F., il convient d'extraire les données sur les 5 mois de référence.

Sur cette période, si nous croisons les données de soins avec les permanences médicales et les soins d'hygiène dispensés, nous obtenons **237 prestations de type médical** :

- 140 soins dispensés ;
- 73 consultations médicales ;
- 24 soins d'hygiène dispensés.

Ces **237 prestations d'ordre médical** sur les 629 demandes traitées sur les 5 mois du P.G.F. initial représentent 37,68 % (Clairement, 1 personne sur 3 est en demande d'une réponse de ce type.

II. Rapport qualitatif

Le rapport d'évaluation se base sur les objectifs énoncés par le cahier des charges.

A. Assurer une coordination du Plan grand froid au départ des relais sociaux

1) Réunir en temps utile les partenaires du réseau afin de mettre en œuvre le Plan à intervalles réguliers et entretenir le travail de réseau en veillant à la bonne communication, entre partenaires du réseau, dans le cadre de la prise en charge des personnes en difficulté sociale et/ou sans-abris

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le 04 octobre 2012 : Réunion en présence des partenaires déposant un projet dans le cadre du subsidé P.G.F. de la Région Wallonne.

Nous avons vérifié que les objectifs poursuivis par les partenaires sollicitant une subvention respectent bien l'esprit des objectifs généraux fixés par le Cahier des charges du Gouvernement Wallon.

Nous vérifions aussi les montants demandés pour instruire ensuite un dossier global auprès de nos instances décisionnelles. Nous évitons que des partenaires ne sollicitent des subventions pour des produits qui pourraient être trouvés dans le réseau local.

A chacun son rôle.

Le 15 octobre 2012 : Réunion de coordination PGF :

Lors de cette rencontre, le réseau élargi du Relais Social était invité à venir entendre et ajuster les procédures et l'offre de service mise en place dans le cadre du plan hivernal.

Le 21 janvier 2013 : Evaluation intermédiaire PGF :

Lors de cette réunion, nous avons entendu les partenaires du Plan Grand Froid. Par un tour de table chaque service a eu l'occasion de s'exprimer sur les constats de terrain et les difficultés rencontrées.

Cela a permis :

- Aux professionnels de se « décharger » de la difficulté rencontrée au quotidien sur le terrain.
- D'informer, de clarifier et d'ajuster la procédure mise en place.
- De dégager des pistes de solutions en vue de solutionner certaines difficultés rencontrées sur le terrain.
- De récolter les données qualitatives du Plan grand Froid.

Au delà des réunions de coordinations mises en place par le Relais Social Urbain de la Louvière, nous rencontrons les partenaires dans d'autres coordinations. Le Plan grand froid est également abordé au travers des coordinations accueil de jour, accueil de soirée.

Nos professionnels du réseau se rencontrent également en réunion clinique. Pendant ces réunions, ils abordent les différents usagers qui utilisent les services du réseau et tentent de définir ensemble des pistes d'actions en vue d'apporter un mieux être à l'utilisateur.

Le Coordinateur Général du relais Social est également attentif à communiquer via mail pour faire part au réseau de constats, d'informations utiles,...

2) Organiser la prise en charge des bénéficiaires tout au long de la période hivernale en intensifiant le travail en réseau

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Nos partenaires organisent la prise en charge des usagers tout au long de l'année mais une attention accrue est accordée lors des périodes de grands froids.

Deux types de mesures sont prévues : les mesures préventives et les mesures curatives :

- **Une approche préventive consistant :**

En un **renforcement du travail d'accrochage en rue** en équipe pluridisciplinaire, dans une perspective de réduction des risques visant ainsi les personnes occupant l'espace public et dangereusement exposées au froid.

Cette accroche est effectuée par les services suivants **sur tout le territoire louviérois** : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, les Psychologues mobiles de l'A.S.B.L. Psy-Chic, le Relais Santé du C.P.A.S.

Une **action de zonage préventif** est également réalisée **spécifiquement au Centre-Ville** par les éducatrices de rue «du service Educmobile » du C.P.A.S., les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville et les stewards urbains de L'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie ».

L'objectif est d'approcher les sans-abri et tout citoyen se trouvant en rue pour leur donner des informations et leur proposer les aides existantes.

Les éducateurs de rue du C.P.A.S. peuvent se déplacer également sur tout le territoire Louviérois lorsque la présence d'un sans-abri en un lieu spécifique leur est signalée.

- **Une approche curative consistant :**

Pour les partenaires du réseau à **fournir une offre de réponses spécifiques en fonction des besoins** des grands précarisés en période de grand froid :

De manière générale, les différents services du réseau répondent aux besoins des personnes ciblées :

- besoin de se protéger du froid
- besoin d'hygiène
- besoin de vêtements chauds
- besoin d'alimentation
- besoin de soins
- besoin d'un logement ou d'un hébergement
- besoin dans le cadre de l'urgence sociale
- besoin d'un soutien psychologique

En vue de diffuser au maximum l'information sur l'offre de service dans la cadre du Plan Grand Froid, le Relais Social Urbain a réalisé et distribué des affiches aux partenaires.

3) Définir une procédure de prise en charge des personnes sans-abris harmonisée pour l'ensemble des partenaires du réseau

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

La procédure de prise en charge établie dans le cadre du Plan Grand Froid a été expliquée et validée lors de la rencontre organisée avec les partenaires du réseau élargi du 15 octobre 2012 (cette procédure est détaillée dans le cahier spécial des charges Plan Gand Froid 2012 – 2013)

Un mail reprenant en détail la procédure a également été envoyé à tous les partenaires du Relais Social Urbain de la Louvière.

4) Affecter une partie du temps de travail d'un membre du personnel du Relais à la coordination du Plan

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'ensemble de l'équipe de la Coordination Générale est investie dans le cadre du PGF en assumant les missions suivantes :

Le Coordinateur Général :

- Mise en place du plan grand froid ;*
- Rédaction du cahier des charges ;*
- Rédaction des conventions ;*
- Ajuster si nécessaire les procédures établies et en informer le réseau ;*
- Convocation des différentes coordinations et animation de celles-ci ;*
- Récolte d'informations qualitatives et quantitatives ;*
- Analyse des données récoltées ;*
- Intermédiaire entre la Région Wallonne et le réseau ;*
- Apporter une réponse et/ou un éclaircissement aux différentes sollicitations de la RW*

L'agent administratif :

- Sur base des notes du Coordinateur général, rédaction et diffusion de PV ;*
- En collaboration avec le trésorier, réception et analyse des pièces justificatives transmises par les partenaires ;*
- Préparation et rédaction des mandats de paiement et liquidation de la subvention.*

L'agent d'implémentation :

- Concertation du secteur associatif en vue d'établir la procédure de dons sur base de l'état des besoins ;*
- Participation aux différentes coordinations ;*
- Mise en place d'outils à l'attention des professionnels du réseau ;*
- Rédaction de notes concrètes transmises au réseau au départ du cahier local des charges ;*
- Participation active au call center organisé par la RTBF dans le cadre de la journée « SOS hiver »*
- Soutien à l'équipe de la Coordination Générale.*

En fonction des disponibilités de l'équipe, nous devons également gérer, réceptionner et dispatcher les dons reçus.

5) Initier, avec l'aide du réseau, des actions ciblées en fonction des besoins et contraintes rencontrés sur le territoire

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Décrivez les actions mises en œuvre et les besoins rencontrés :

1^{er} besoins rencontrés :

Anticiper des situations difficiles, notamment en cas de saturation totale des services du réseau.

Le Conseil d'Administration du relais Social de La Louvière a souhaité que soit étudiée l'intégration possible de mesures alternatives au sein de Plan d'Urgence Communale (P.U.I.C.)

Actions mises en place :

Le Coordinateur du Relais Social a sollicité une rencontre entre les partenaires du réseau et le Bourgmestre de la Ville de La Louvière en date du 20 décembre 2012.

Conclusion de cette action :

Il n'est pas possible de recourir à l'accès aux maisons de quartier dans le cadre d'un dispositif supplétif mais nous avons obtenu l'accord du Bourgmestre pour permettre l'ouverture d'un hall de sport comportant les commodités utiles à l'accueil d'usagers.

L'activation de ce dispositif sera laissée à l'appréciation du DUS en fonction de la conjoncture hivernale et d'une potentielle saturation des services.

Second besoins rencontrés :

Le Centre d'accueil de jour « le 109 » ne peut accueillir des enfants au sein de sa structure.

Il y a un besoin sur la commune des solutions d'accueil de jour pour les personnes accompagnées d'enfant.

Actions mises en place :

Ce point a été abordé lors de la rencontre organisée le 20 décembre 2012 avec la représentante du bourgmestre.

Des contacts ont également été pris avec la coordinatrice des maisons de quartier en vue d'envisager la possibilité d'orienter les familles.

Conclusion de cette action :

Il n'a pas été possible d'envisager l'accueil des sans abri au sein des maisons de quartier qui sont déjà utilisées dans le cadre d'actions spécifiques avec des familles. La cohabitation avec un public en grande précarité suscite des craintes légitimes ou non.

6) Évaluer à intervalles réguliers le dispositif et l'adapter si nécessaire

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Evaluations du PGF :

- 21 janvier 2013 : Evaluation intermédiaire du Plan en présence des partenaires.
- 15 avril 2013 : Evaluation finale du Plan en présences des partenaires.

Nous rencontrons régulièrement les différents professionnels du réseau lors des différentes coordinations mises en place par le Relais Social. Il ne nous a pas semblé opportun d'évaluer davantage ce plan qui fonctionne depuis des années car les équipes sont « rodées ».

7) Recueillir des statistiques précises de fréquentation du dispositif (fréquentation des abris de nuit, structures d'accueil de jour, profil des bénéficiaires,...) sur base des rapports d'évaluation demandés par la DGO5

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

En début de Plan, les différents opérateurs ont reçu le document type à remplir ainsi qu'un calendrier reprenant les échéances mensuelles.

Malgré cela, nous avons constaté qu'il est difficile de récolter les informations aux dates communiquées. Nous devons systématiquement faire des rappels aux partenaires.

Mais à force de persévérance, nous avons répondu aux demandes de l'administration.

Les partenaires quant à eux, soulignent la lourdeur d'une telle procédure, ce qui leur prend du temps sur les missions sociales.

8) Répondre dans la mesure des moyens disponibles, aux demandes de formations et/ou informations des acteurs de terrain et notamment, des travailleurs sociaux, sur des problèmes spécifiques rencontrés dans le cadre de la période hivernale, éventuellement par le biais de structures extérieures

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Les psychologues mobiles de l'asbl Psy-Chic, bien connus de notre réseau, ont organisé une formation en « Gestion de l'agressivité » en collaboration avec le relais Social.

Le nombre de participants était limité à 15 professionnels :

- 10 institutions différentes ont eu accès à cette formation ;
- Les profils des participants étaient différents :
 - 5 Assistantes sociales ;
 - 4 éducateurs (3 en institution et 1 éducatrice de rue)
 - 1 infirmière et 1 aide soignante
 - 2 employés administratifs (1 secrétaire et 1 comptable)
 - 1 agent technique
 - 1 coordinateur

Les professionnels ont rencontré des problèmes liés à des troubles psychiatriques et à la violence.

Ces difficultés ont été gérées via les outils mis à disposition toute l'année à nos professionnels soit :

- les réunions de crises psycho sociale

*En cas d'impossibilité du professionnel à trouver une solution potentielle au niveau de la prise en charge de l'usager, nous disposons d'un outil : l'activation d'une **réunion de Coordination psycho-sociale***

On distingue 2 types de réunions :

- **Une réunion entre professionnels** appartenant à diverses institutions.
Elle vise à clarifier leur accompagnement auprès d'un usager qu'ils ont en commun et à harmoniser leurs interventions.
- **Une réunion des professionnels en présence d'un usager** afin de faire le point avec lui sur sa situation psycho-médico-sociale et la poursuite du suivi.

- les interventions « Précarité et Santé Mentale »

L'intervision est un dispositif particulier entre pairs, des professionnels et praticiens des secteurs sanitaires, sociaux, médico-sociaux, éducatifs. Afin qu'ils échangent leurs expériences, qu'ils réfléchissent collectivement sur leurs conduites professionnelles, au travers d'une mise en commun de la pratique d'un des membres du groupe, voire de ses difficultés à faire face à des situations complexes ou à des résultats insatisfaisants dans l'accomplissement de ses missions.

- les réunions cliniques

Elles s'adressent à tous les partenaires du réseau travaillant au sein de centre d'accueil de jour « le 109 » : Educmobile, D.U.S, Relais santé, l'abri de nuit et Psy-Chic.

Elles ont pour but de faire le point sur les questions institutionnelles qui se sont posées lors de la semaine et d'introduire une réflexion clinique relative à notre prise en charge des usagers.

Le compte-rendu de ces réunions n'est transmis qu'aux partenaires impliqués et reprend, dans les grandes lignes, les points institutionnels abordés, ainsi qu'une actualisation de la situation de certains usagers.

9) Assurer une permanence ou point de contact entre tous les acteurs du réseau

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'équipe de la coordination est attentive à être disponible pour les partenaires soit via téléphone, via mail et si nécessaire, une rencontre peut-être organisée.

Nous n'avons pas été sollicités pour des situations d'urgence.

10) Organiser les synergies avec le relais santé

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'équipe du Relais Santé est intégrée au réseau.

Ils se sont organisés pour effectuer certaines maraudes en équipe pluridisciplinaire avec les éducateurs de rue et les psy-mobiles.

- 36 maraudes pluridisciplinaires ont été effectuées dont :

- 33 par les éducateurs de rue et l'équipe soignante du Relais Santé ;

- 3 par l'équipe du Relais Santé avec les psychologues Psy-Chic.

11) Entretenir les contacts avec les autres relais sociaux afin d'aborder les difficultés liées notamment à l'errance, le renvoi ou la migration des sans-abris d'une ville à l'autre

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Lors de la COCOREL du 28 janvier 2013 se déroulant à Charleroi, les Coordinateurs généraux ont évoqué ce point et ont effectué un bilan Ville par Ville.

Pour La Louvière, nous avons constaté que des partenaires d'autres Villes n'hésitent pas à contacter la Coordination générale lorsqu'un usager est amené à transiter sur le territoire couvert par notre Relais Social.

Cet hiver, ce fut encore le cas. Nous reçûmes un appel de la responsable de l'Hôtel social de Mons qui avait été amenée à traiter une famille de sans papiers venant de La Louvière, prenant soin d'expliquer les limites locales Montoises à la prise en charge de cette famille.

Un relais fut assuré vers le D.U.S.

12) Accentuer la collaboration « inter-relais » en établissant une procédure de prise en charge des personnes errantes notamment en cas de surcharge du dispositif

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez la procédure d'aide urgente :

Si possible, mettre au point une procédure commune aux relais sociaux pour la gestion et la prise en charge des aides et dons reçus :

Cette procédure a été intégrée dans les outils communiqués aux partenaires du réseau local.

Extrait de la note d'information :

De jour ou de nuit pour les usagers venant d'autres villes couvertes par un Relais Social :

Dans l'hypothèse où votre service serait amené à accueillir un usager venant d'une autre Ville couverte par un Relais Social (Charleroi, Liège, Mons, Namur, Verviers, ou Tournai), nous vous invitons à **suivre la procédure suivante** telle que définie en décembre 2011 par les Relais Sociaux Urbains Wallons avec l'aval de la Région Wallonne :

Une personne a effectué des démarches, a introduit des demandes d'aide dans sa commune d'origine mais ne peut être prise en charge en raison :

- D'une saturation des services.
- D'un épuisement de leurs ressources.

-> Elle sera accueillie provisoirement à La Louvière.

Dans ce cas, tout travailleur qui reçoit une personne issue d'un autre territoire wallon :

- Se renseigne sur son origine géographique ;
- Analyse la situation au regard de son installation plus ou moins temporaire à La Louvière ;
- En informe le Coordinateur général soit par téléphone au 064/21.48.13, soit via mail : secretariat@rsull.be
- Le Coordinateur général contacte son homologue concerné en vue de l'avertir de la situation ;

Dès que l'usager - demandeur l'autorise, le travailleur social prendra contact avec les services de la commune d'origine pour le réorienter dès que possible. »

Il prendra soin d'en avertir le Coordinateur général Louviérois.

- Le Coordinateur général contacte son homologue concerné en vue de l'avertir du souhait de retour de l'usager concerné ;
- Le Coordinateur du Relais Social du territoire duquel est issu l'usager accueilli temporairement à La Louvière activera son réseau afin de permettre le retour dudit usager dès que possible.

Cette procédure étant garantie auprès de tous les Relais Sociaux Wallons, nous vous demandons aussi d'avertir la Coordination générale locale dans l'hypothèse où vous seriez amenés à trouver une orientation en dehors de La Louvière sur un territoire couvert par un autre Relais Social.

En pareil cas le Coordinateur général informera son collègue.

13) Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec les autorités locales de l'arrondissement administratif

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Les informations ont été transmises via mail aux différents CPAS de la Communauté Urbaine du Centre.

Il n'y a pas d'autres contacts que cette information effectuée.

14) Etablir ou renforcer les contacts et collaborations avec l'armée et la protection civile

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Comme les années précédentes, des contacts avec l'armée ont eu lieu en août 2012 en vue de diffuser l'état des besoins que le Coordinateur avait préalablement récolté et nous avons reçu du matériel à dispatcher à nos partenaires.

15) Etablir ou renforcer les contacts avec la SNCB

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Nous n'avons pas de collaborations de ce type car il n'y a pas d'offre spécifique.

B. Assurer une prise en charge accrue des personnes défavorisées pendant la période de grands froids

Dates du dispositif : au moins du 1/11 au 31/03

Dates de vigilance accrue :

Ouverture pendant les congés et les fêtes :

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le Centre de Jour et l'Abri de nuit ont assuré l'ouverture des structures pendant les fêtes et les congés.

Le Centre de jour « le 109 » a organisé un repas pour fêter Noël et le nouvel an.

C. Optimiser l'accueil des bénéficiaires en assurant un accueil continu tout au long de la journée

1) Un travail de rue spécifique a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

*En un **renforcement du travail d'accrochage en rue en équipe pluridisciplinaire**, dans une perspective de réduction des risques visant ainsi les personnes occupant l'espace public et dangereusement exposées au froid.*

*Cette accroche est effectuée par les services suivants **sur tout le territoire louviérois** : la Police locale, les éducateurs de rue de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville dans leurs quartiers respectifs, les Psychologues mobiles de l'A.S.B.L. Psy-Chic, le Relais Santé du C.P.A.S.*

*Une **action de zonage préventif** est également réalisée **spécifiquement au Centre-Ville** par les éducatrices de rue «du service Educmobile » du C.P.A.S., les Gardiens de la Paix de l'Action Prévention Citoyenneté de la Ville et les stewards urbains de l'A.S.B.L. « La Louvière Centre Ville – Centre de Vie ».*

L'objectif est d'approcher les sans-abri et tout citoyen se trouvant en rue pour leur donner des informations et leur proposer les aides existantes.

Les éducateurs de rue du C.P.A.S. peuvent se déplacer également sur tout le territoire Louviérois lorsque la présence d'un sans-abri en un lieu spécifique leur est signalée.

2) Le Plan grand froid comprend-il un dispositif d'accueil 24h/24h ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le Centre d'accueil de jour ouvre ses portes du lundi au vendredi de 9h à 20h dans le but de « coller » aux horaires de l'abri de nuit qui prend le relais le soir en ouvrant le dispositif à 21h.

L'objectif d'étendre les heures d'ouverture du Centre d'accueil de jour vise à permettre aux usagers de se protéger du froid en leur offrant l'opportunité de se poser dans un endroit accueillant pendant toute la journée et ce, jusqu'à un éventuel accueil au sein de l'abri de nuit.

Le Week-end, l'accueil en journée est plus limité.

- **Les 2 premiers week-ends** du mois :

L'équipe éducative de renforcement assurera :

- *Le Samedi de 12h30 à 20h00*
- *Le Dimanche de 13h30 à 20h00*

- **Les 2 derniers week-ends** du mois :

L'ouverture est assurée par l'équipe Educmobile du C.P.A.S. de 10h à 15h00.

En cas d'urgence, le DUS reste disponible 24h/24 et 7j/7.

3) Adapter les dispositifs existants afin de prendre en charge les demandes supplémentaires durant la période hivernale

L'abri de nuit le Tremplin augmente sa capacité d'accueil passant de 12 lits à 16 lits.

Via le subside accordé dans le cadre du PGF, nous avons renforcé également :

- *Le stock en vêtements adaptés de l'abri de nuit et du Relais Santé ;*
- *Le stock des chauffages du DUS – (acquisition de 12 à 15 chauffages) ;*
- *Le stock permettant à l'abri de nuit et au relais santé de distribuer des boissons chaudes,...*
- *Le budget du centre de jour afin de permettre aux usagers de bénéficier le midi d'un repas chaud.*

4) Assurer un accueil totalement inconditionnel, c'est-à-dire :

- ◆ Optimiser les horaires d'ouverture des dispositifs d'accueil de jour et de soirée en vue d'assurer une continuité et une prise en charge permanente

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez : *Oui, voir point 2 développé ci-dessus*

- ◆ Veiller à adapter les conditions d'accès à la structure d'accueil

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le fait de disposer de dispositifs offrant un travail dans le cadre du bas seuil d'accès permet plus facilement de respecter l'esprit et les objectifs du cahier des charges de la Région Wallonne. Ce qui est moins évident pour des services axés sur l'activation de l'utilisateur.

L'Abri de nuit applique la levée des quotas pendant la période hivernale mais le Règlement d'Ordre Intérieur reste d'application.

Les autres services ne revoient pas leurs critères d'accès.

Exemple : Le C.P.A.S. effectue le même travail tout au long de l'année.

◆ Lever tous les quotas

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

L'abri de nuit accueille les hébergés 60 nuitées par an hors période hivernale.

Inconditionnalité garantie ? Oui Non

Expliquez la méthode utilisée pour réorienter les refus :

L'équipe des éducateurs tente avec les personnes n'ayant pas accès à l'abri de nuit de dégager des pistes de solutions (chez un ami, chez un membre de la famille, ...), si aucune piste ne se dégage, le DUS prend le relais.

5) Un dispositif supplétif ou dormant en cas d'absolue nécessité ou de saturation du dispositif a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Nous l'avons vu, une rencontre avec le cabinet du Bourgmestre a été organisée le 20 décembre 2012 en vue de mettre en place un « plan B » en cas de saturation de nos services.

Nous avons obtenu un accord pour qu'un hall sportif puisse être utilisé par l'activation du DUS en cas d'urgence avérée.

Il n'a pas été nécessaire d'assurer l'ouverture de ce dispositif.

6) Un transport gratuit des bénéficiaires depuis et vers les différents lieux d'accueil lorsque ceux-ci sont éloignés les uns des autres, a-t-il été mis en place ?

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

Le transport entre les structures n'est pas mis en place. Par contre l'abri de nuit dispose d'une camionnette pouvant être utilisée en vue d'assurer le déplacement pour des personnes à mobilité réduite ou des personnes âgées.

7) S'assurer, avec les partenaires du réseau, qu'un suivi social pourra être initié pour les bénéficiaires qui le souhaitent et rechercher davantage, avec les associations privées et les services publics, un appui ou des nouvelles pistes de réinsertion dans le logement. Tenter d'identifier les primo arrivants des personnes « récurrentes » et amorcer un suivi adaptés avec ces derniers

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Expliquez :

En matière de réinsertion par le logement, au niveau du réseau local, nos usagers peuvent être orientés vers :

- Le Service Logetoit du CPAS de La Louvière pour les aider à rechercher activement un logement adapté à leurs ressources ;

- Le service logement du CPAS et le DUS (dans les cas d'urgence) pour rechercher une Maison d'accueil ou tous types d'hébergements existants relevant d'un accompagnement social ;

- L'agence immobilière Sociale « Logicentre » ;

- La maison d'accueil « l'Abri » ;

- La société de logement « Centr'habitat ».

Ce travail est aussi réalisé au sein des réunions cliniques qui ont pour but d'impulser un travail social pour les usagers des dispositifs à bas seuil.

D. Permettre à toutes personnes de bénéficier des commodités de base

1) Accueil avec une boisson chaude et/ou un repas (éventuellement via une modeste contribution)

Réalisé ? Oui Non Partiellement

- Au sein du centre de jour le « 109 » un repas chaud gratuit est proposé le midi (hors période hivernale le repas est à 1 euro) et un repas tartine est proposé en soirée ;

- Au sein de l'abri de nuit un repas tartines soupe est proposé à leur arrivée.

- Le Relais Santé dispose également de boissons chaudes distribuées par l'équipe lors de ses maraudes et sont aussi offertes au sein du dispensaire lors de l'accueil des usagers.

2) Mise à disposition de chauffage, couvertures et vêtements chauds

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Matériel acquis :

Le DUS via un subside a acquis entre 12 et 15 appareils de **chauffage** à pétrole selon les 2 types suivants :

- Catalyseur laser fonctionnant sur prise électrique (minimum de 2 ampères utiles)
- Catalyseur à rayonnement autonome offrant un appoint mobile pour les personnes n'ayant pas d'électricité.

Via un subside dans le cadre du Plan Grand Froid le Relais Santé et l'abri de nuit ont pu acquérir des vêtements et sous vêtement adaptés aux conditions climatiques.

Ces services ont également reçu des dons de vêtements, couvertures,...

D'autres opérateurs d'aide matérielles et alimentaire sont actifs sur La Louvière :

- la Croix-Rouge ;
- les magasins citoyens ;
- les petits paniers du cœur ;
- asbl utopie ;
- Saint-Vincent de Paul

Les coordonnées et horaires ont été intégré dans l'affiche et diffusée aux usagers et partenaires.

3) Permettre, dans la mesure du possible, aux personnes de pouvoir bénéficier d'un endroit où prendre une douche

Réalisé ? Oui Non Partiellement

L'abri de nuit dispose de blocs sanitaires pour les hommes et pour les femmes. Lorsqu'une personne est accueillie, l'abri de nuit met à sa disposition un kit hygiène lui permettant de se laver.

Les Magasins Citoyens accueillent également en journée des personnes souhaitant prendre une douche et laver leur linge.

Le Relais Santé dispose depuis octobre 2012 d'une douche. Cela permet de travailler l'hygiène avec les usagers ou de répondre à des demandes de ce type au sein du dispensaire de soins.

4) Permanences sanitaires afin de procurer les premiers soins aux personnes qui en ont besoin

Réalisé ? Oui Non Partiellement

Rôle du relais santé ?

L'équipe soignante du relais Santé organise des permanences au sein du dispensaire du lundi au vendredi de 8h à 10h et de 13h à 16h.

Lors de ces permanences, 294 contacts ont été effectués (214 hommes et 80 contacts femmes)

Ceci représente 68 personnes différentes (49 hommes différents et 19 femmes différentes).

Aides apportées durant la période hivernale incluant les 15 jours d'extension d'avril 2013 :

Aides apportées	Nombre
Soins infirmiers	158
Sociale	44
Assuétudes	52
Santé mentale	79
Soins hygiène (douches)	38
Repos	127
Autres (principalement soutien psychologique)	178

Une collaboration avec Médecins du monde est en place à La Louvière. Cette organisation travaille en étroite collaboration avec le relais Santé.

*Durant l'hiver et la période d'extension, **82 consultations médicales** ont été recensées (73 sur les 5 mois du P.G.F. 2012-2013 et 9 sur les 15 jours d'extension d'avril 2013).*

E. Informer de l'existence d'un dispositif hivernal

1) Diffusion de l'information auprès des bénéficiaires : Oui Non

Par quels moyens ?

Une affiche a été réalisée par l'équipe de la coordination générale.

Cette affiche reprend l'offre de service dans le cadre du PGF et les coordonnées des partenaires.

Les affiches ont été distribuées aux partenaires élargis et nous avons vivement conseillé des les disposer dans les salles d'attentes,...

Des modèles A4 étaient également diffusés pour qu'ils puissent être distribués.

De plus, l'information a été diffusée dans le magazine communal « la louvière à la une » avec les coordonnées du Relais Social en cas de questions des citoyens.

2) Diffusion de l'information auprès des professionnels : Oui Non

Par quels moyens ?

Les partenaires ont reçu un mail reprenant :

- Le principe du plan grand froid ;*
- L'offre de service du PGF ;*
- La procédure générale de prise en charge ;*
- Des outils pratiques à disposition des professionnels (réunion psycho-sociale,...)*
- Une procédure générale de dispatching de dons*
- L'affiche réalisée par le relais Social ;*
- Des conseils en matière de santé – document réalisé par le Relais Santé*

3) Diffusion de l'information auprès des autorités publiques locales de l'arrondissement administratif :

Oui Non

Par quels moyens ?

Le Cabinet de la Présidente du CPAS de la Louvière a reçu le mail qui a été diffusé aux CPAS partenaires via l'association chapitre XII « l'ACCUC »

CONCLUSIONS :

Améliorations à apporter au dispositif :

1) Ce qui a marqué les professionnels cet hiver 2012-2013 :

A) Conditions climatiques :

Cet hiver s'est caractérisé par quelques vagues successives de grand froid qui ont duré jusqu'en avril.

Caractéristique : « Long hiver constant dans le froid ».

B) Population rencontrée :

*Les professionnels des différents services ont constaté : **Une marginalité accentuée** caractérisée par :*

- Une forte « désinsertion » des usagers ;*
- La présence de personnes ayant des problèmes psychiatriques non traités ;*
- Une fréquentation importante des services du réseau ;*
- Un public plus jeune ;*
- La présence de nombreuses personnes ayant des problèmes d'assuétudes (drogues et alcool) cumulés avec un problème de santé mentale ;*

- Un fort ancrage local de la population car La Louvière, au vu de ses dispositifs existants est perçue comme étant une Ville attractive (trop attractive ?) ;

A cela s'ajoute un effet de groupe.

- Un public qui estime que ses demandes sont urgentes et nécessitent une réponse immédiate ;*
- Certains usagers qui sont ingérables et d'autres pour lesquels il n'existe pas de solutions ;*
- Beaucoup de violences entre usagers et envers les professionnels (voiture dégradée, porte du 109 cassée, ...);*
- De manière globale le public rencontré est en dégradation ;*

Constats de terrain :

- Peu de catastrophes à gérer par le D.U.S. cet hiver mais la nécessité d'héberger des femmes avec enfants pour un séjour qui se prolonge vu l'absence de relais possible avec une maison d'accueil en raison d'un manque de place ou de la non volonté de certains Maisons d'accueil de collaborer avec le C.P.A.S. de La Louvière ;*
- L'Abri de nuit constate une augmentation des sanctions vers mars/avril. Les usagers testent les limites de l'équipe. Il y a un réel manque de respect.*
- Peu d'usagers en rue : certains usagers se sont réfugiés dans une grande surface « Cora » --> Ils se sont orientés vers le "109" et l'Abri de nuit.*
- Des usagers reviennent au centre de jour après avoir perdu leur logement. Ils se sentaient seuls, n'ont pu s'adapter à la vie en logement pérenne et reviennent nouer des liens avec leur réseau de la rue.*

C) Impacts sur les professionnels :

A force de traiter ce public dans toute sa complexité --> il y a fatigue accrue du personnel. Ils sont "usés", épuisés. Les interventions sont énergivores.

Constat récurrent au Centre de Jour : la responsable précise qu'un de ses agents démissionne du "109" chaque année à la même période.

D) Quelques difficultés ayant marqué les professionnels :

- Les éducateurs de rue accompagnent certains usagers vers des institutions psychiatriques mais ils reviennent.
- Les professionnels signalent qu'ils ont été prévenus trop tardivement de l'extension du Plan Grand Froid. Cependant, tout a été mis en oeuvre pour que les dispositifs soient opérationnels.
- Il y a une mauvaise compréhension de la part des partenaires quant au fonctionnement du dispositif Abri de nuit alors qu'il y a communication sur le fonctionnement depuis 2 ans.

Exemple :

"On ne réserve pas". Certains professionnels téléphonent réserver une chambre pour un usager. Les partenaires téléphonent aussi pour des familles nombreuses.

On oriente à l'abri de nuit des usagers qui n'ont pas leur place (hôpitaux, Police de Mons, CPAS de la CUC, ...).

- L'extension décidée si elle est perçue comme étant utile a été assez difficile à rendre opérationnelle sur le terrain. Les professionnels sont usés.

2) Les points forts de notre Plan Hivernal local :

- La capacité d'adaptation du personnel Abri de nuit/109 (Face aux « désinsérés », les équipes rebondissent et dépassent leurs limites) ;
- La réponse des structures existantes ;
- Une bonne coordination des services entre eux via le Relais Social et via les initiatives des partenaires le cas échéant (On sent une différence, des choses avancent avec les acteurs de terrain, ... « Nous semblons beaucoup moins dispersés qu'au début »).
- L'augmentation de la capacité d'accueil est utile. Cela est faisable grâce au subside accordé par la Région Wallonne ;
- Nous sommes amenés à collaborer avec des Policiers qui semblent bien au fait avec le social. Ils ont une bonne approche. Il est important de le souligner ;
- L'extension du Plan Grand Froid est une excellente initiative ("Bravo ! On a tenu compte de la météo et non du calendrier") ;
- L'extension des horaires du "109" jusque 20h00 a répondu à un réel besoin ;
- L'engagement des partenaires, le travail de qualité des éducateurs engagés dans le cadre de l'extension (Des usagers avouent ne pas traîner et risquer de faire des conneries).

- Les réunions préparatoires du RSULL précisant les missions de chacun ;
- Le tour de rue en équipe mixtes (Educmobile, Psy Chic et Relais Santé).

3) Les points faibles de notre Plan Hivernal local et les améliorations potentielles :

Les points faibles	Améliorations à apporter
<p>A l'abri de nuit, les problèmes de voisinage se sont accentués durant la période hivernale malgré les mesures préventives prises (il y a des dérapages de certains usagers) et il y a eu des conflits avec les voisins.</p>	<p>Une mesure récente a été prise à l'abri de nuit : Les usagers ne peuvent pas venir sur le site avant 20h40.</p> <p>En cas de non respect de cette consigne, il n'y aura pas de prise en charge.</p>
<p>Il y a eu de nombreux refus constatés à l'abri de nuit et au centre de jour.</p> <p>Que faire avec les personnes refoulées du centre de jour et de l'abri de nuit ?</p> <p>Des usagers créent des problématiques aux professionnels.</p>	<p>Outre le débat sur la capacité d'accueil limitée au Centre de jour (10 places) et donc l'impossibilité d'envisager une extension dans le local...</p> <p>Outre les refus enregistrés à l'abri de nuit...</p> <p>Il nous semble qu'une piste soit aussi de mieux gérer les refus. Faire face à l'agressivité.</p> <p>--> prévenir les refus.</p> <p>Il faut travailler sur l'accès et la sortie de l'hébergement.</p> <p>"Les choses ne sont pas acquises".</p> <p>Or, pour les usagers "J'ai droit, je revendique, ..."</p>
<p>Les locaux du "109" sont exigus.</p> <p>Le local du "109" est petit et loin du Centre-Ville.</p> <p>Le local est constamment surpeuplé.</p>	<p>Il y a un manque de place évident.</p> <p>Il convient de voir dans la structure comment agir.</p> <p>L'équipe de Picardie Laïque est invitée à rédiger une note analytique déterminant les ajustements à envisager dans l'hypothèse où un local plus</p>

	<p><i>adapté pourrait être mis à disposition.</i></p> <p><i>Comment s'envisagerait l'accueil ? Avec quels moyens ?</i></p> <p><i>Projeter la situation idéale permettrait de baliser les caractéristiques à considérer.</i></p>
<p><i>Le renforcement de la coopération entre services doit s'améliorer pour éviter des « couacs ».</i></p>	<p><i>Dans la relation de travail (casework), des aménagements peuvent être apportés.</i></p> <p><i>C'est aussi l'importance du sens de communiquer entre les professionnels des services.</i></p>
<p><i>Ne pas imaginer qu'il y ait une réponse unique à toute problématique.</i></p>	<p><i>Mieux connaître ce qui anime les usagers.</i></p> <p><i>Accepter la marginalité.</i></p>
<p><i>La pauvreté est croissante --> plus de sollicitations.</i></p> <p><i>La crise économique a un impact.</i></p> <p><i>Les gens démunis s'en ressentent.</i></p>	<p><i>Ceci doit être également relayé à la Région Wallonne.</i></p>
<p><i>Pas de renfort du personnel de l'Abri de nuit. Le subside est insuffisant.</i></p>	<p><i>Le subside alloué par la Région Wallonne permet essentiellement d'engager le personnel utile à l'encadrement des usagers durant les extensions d'horaire au centre de jour.</i></p> <p><i>Comment renforcer l'équipe de l'abri de nuit ?</i></p>
<p><i>Il y a adaptation des chambres individuelles de l'abri de nuit en Plan Grand Froid en vue d'augmenter la capacité d'accueil, cela génère des tensions.</i></p>	<p><i>Ne faudrait-il pas imaginer un abri de nuit supplétif ?</i></p> <p><i>Avec quels moyens ?</i></p>
<p><i>Il convient de prioriser les urgences réelles à l'Abri de nuit. Certains abusent et non pas leur place à l'abri de nuit.</i></p> <p><i>Exemple : Une personne vient dormir à l'abri de nuit alors qu'elle possède un logement. Cela barre l'accès à des gens qui eux seraient prioritaires car réellement démunis.</i></p>	<p><i>Préciser notre public</i></p> <p><i>Profilage des usagers --> Outil.</i></p>

<p><i>Le travail avec ceux qui veulent rompre l'isolement doit être mis en place.</i></p>	
<p><i>Les attestations de sans-abri</i></p> <p><i>Ces personnes prennent la place de quelqu'un d'autre.</i></p> <p><i>--> ne pas envoyer les gens à l'Abri de nuit pour une attestation</i></p>	<p><i>Le CPAS a besoin d'outils en vue que les sans-abri prouvent l'état de besoin.</i></p> <p><i>Une concertation entre le C.P.A.S et l'équipe de l'abri de nuit est utile pour réfléchir à ce sujet.</i></p>
<p><i>Au centre de jour, il convient que les partenaires respectent au maximum les heures de permanences prévues dans les collaborations car les usagers attendent et parfois il y a trop de personnes au même moment dans le local (usagers et professionnels inclus), cela rend difficile le travail des éducateurs.</i></p>	<p><i>Le point sera fait avec chaque opérateur chargé d'effectuer une permanence sur place.</i></p>
<p><i>En dehors de l'hébergement D.U.S., il y a absence de point de chute pour les familles en journée et durant le week-end</i></p>	<p><i>Il manque une structure d'accueil de familles.</i></p> <p><i>Si nous ne disposons pas de moyens, certains partenaires peuvent sans doute revoir les critères d'accès à leurs services.</i></p> <p><i>Qui peut s'adapter ?</i></p>
<p><i>Il est essentiel de ne pas fermer les services durant la période hivernale.</i></p>	<p><i>Il convient aussi de donner les moyens aux équipes de souffler.</i></p>
<p><i>Il y a, via le témoignage d'un urgentiste, hypothèse de conflit de rôle par Educmobile au niveau de la tenue du "109".</i></p> <p><i>Ce n'est pas évident pour les éducateurs.</i></p> <p><i>Il convient de renforcer la structure.</i></p> <p><i>Ex : En cas de conflit en rue ? --> Educmobile doit aussi le gérer au "109"</i></p>	<p><i>L'équipe des éducateurs de rue pense que l'ouverture du « 109 » permet de voir d'autres usagers.</i></p> <p><i>Ils ont des échanges.</i></p> <p><i>Le cadre est différent. En rue, il n'est pas facile de parler.</i></p>
<p><i>La communication entre services est à revoir :</i></p> <p><i>--> 1 à 2 x/sem, la Croix-Rouge oriente des personnes pour de l'aide mazout auprès du</i></p>	<p><i>Il conviendra d'aller dans le détail, ce n'est pas le D.U.S. qui est compétent pour apporter une aide dans le cadre de l'aide pour remplir le mazout.</i></p>

<i>D.U.S. (ceci fait suite à une information transmise et mal exprimée)</i>	
<i>Que faire en cas de période de fermeture au sein du 109 le week-end ? Lorsqu'il y a saturation du dispositif En cas de maladie des équipes, comment faire ?</i>	<i>Proposition a été faite via le Coordinateur général de remettre en circulation l'outil de la responsable du Centre de jour visant à communiquer les horaires d'ouverture mensuellement. La responsable des « Educmobiles » propose d'y intégrer un plan B en cas d'absence potentielle d'un agent.</i>
<i>L'extension du Plan Hiver a semé la confusion sur le terrain, il fallait une organisation rapide mais tous n'ont pas eu l'information.</i>	<i>Donner le temps de se préparer en cas d'extension décidée, il y avait des personnes qui avaient prévu de prendre congé.</i>
<i>Il existe un regret de certains professionnels de constater que les maisons de quartier de la Ville ne peuvent assurer le relais de notre population dans le cadre du P.G.F.</i>	<i>Le Bourgmestre a confirmé qu'il vaut mieux prioriser la solution d'urgence via l'ouverture d'un hall de sport en cas de nécessité. Ceci semble plus adapté car pour l'A.P.C., il n'est pas facile d'envisager l'accueil des sans-abri simultanément aux activités proposées en journée (ateliers avec des enfants,..)</i>
<i>Il pourrait être utile d'offrir la possibilité de mener des coordinations d'urgence psychosociale à l'abri de nuit</i>	<i>Sur base d'une motivation, cette demande doit être adressée à Psy Chic.</i>

2 remarques complémentaires sont formulées :

- 1) Les usagers trouvent que tout est normal pour eux, on se doit d'être là pour leur venir en aide.*
- 2) Les éducateurs du centre de jour attirent notre attention sur le fait qu'ils sont tout au long de la journée en proximité avec les usagers. Il y a des Villes disposant de services offrant un repas aux usagers à midi, ce qui permet aux professionnels de souffler sur le temps de midi. L'aménagement de pauses semble difficile à organiser pour le cadre de l'équipe.*

*Dominique DEBELLE
Coordinateur général
Relais Social Urbain de La Louvière*